

Superior Tribunal de Justiça

DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO

Edição nº 1106 - Brasília, Disponibilização: Segunda-feira, 06 de Agosto de 2012 Publicação: Terça-feira, 07 de Agosto de 2012

INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 1 DE 6 DE AGOSTO DE 2012.

Regulamenta a solicitação de soluções informatizadas no Superior Tribunal de Justiça.

O PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, usando da atribuição conferida pelo art. 21, inciso XXXI, do Regimento Interno e tendo em vista o que consta do Processo STJ n. 2306/2012,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º As solicitações de soluções informatizadas no Superior Tribunal de Justiça obedecerão ao disposto nesta instrução normativa.

Parágrafo único. São considerados soluções informatizadas projeto, orientação técnica, manutenção corretiva, manutenção evolutiva, auditoria, concessão e revogação de acesso.

Art. 2º Cabe à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STI garantir a utilização do Sistema de Gestão de Solicitações.

CAPÍTULO II DOS TERMOS E DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os fins desta instrução normativa, são considerados:

I – comitê estratégico de TI: comitê responsável por orientar os investimentos de tecnologia da informação e por priorizar as solicitações a serem atendidas;

II – comissões de usuários: comitês formais compostos por integrantes de diversas unidades do Tribunal aos quais incumbe definir e priorizar as solicitações que lhes competem, observando e informando à STI as disposições legais que geram impacto nas soluções informatizadas do Tribunal;

III – classificação: atributo da solicitação que indicará qual o serviço a ser executado, conforme os seguintes itens:

a) projeto: esforço temporário empreendido para criar um produto, um serviço ou um resultado exclusivo;

b) orientação técnica: explicação sobre o funcionamento de solução informatizada e suas regras de negócio;

c) manutenção corretiva: manutenção efetuada após a ocorrência de um erro na execução da solução informatizada, destinada a recolocar o item de *software* em

d) manutenção evolutiva: adição de novas funcionalidades ou alteração nas funcionalidades já existentes a fim de realizar melhorias na solução informatizada;

e) auditoria: verificação de conformidade entre as ações de solução informatizada e o resultado esperado, além de apresentação de registros de ocorrências sobre as ações executadas;

f) concessão e revogação de acesso: ato de conceder ou revogar a permissão de acesso de um usuário a um sistema em sua totalidade ou a alguns de seus módulos.

CAPÍTULO III

DA SOLICITAÇÃO PARA A CRIAÇÃO DE PROJETOS

Art. 4º As solicitações para a criação de projetos deverão ser encaminhadas ao Escritório Corporativo de Projetos via memorando, conforme o fluxo definido na Metodologia de Gestão de Projetos do STJ, disponível na página do Escritório Corporativo de Projetos na intranet.

CAPÍTULO IV

DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA, MANUTENÇÃO, CONCESSÃO E REVOGAÇÃO DE ACESSO AOS SISTEMAS

Art. 5º As solicitações de orientação técnica, manutenção corretiva, concessão e revogação de acesso aos sistemas serão realizadas, obrigatoriamente, por um dos seguintes meios:

I – serviço de atendimento ao cliente – SAC, pelo ramal 9393;

II – sistema de registro de chamados técnicos do SAC.

Parágrafo único. As solicitações de concessão e revogação de acesso aos sistemas serão feitas pelos gestores de unidades.

Art. 6º As solicitações de manutenção evolutiva deverão ser realizadas, obrigatoriamente, pelas comissões de usuários mediante a Ferramenta de Gestão de Solicitações.

Parágrafo único. Manutenções evolutivas que se configurarem projetos poderão ser reclassificadas pela STI, devendo seguir o fluxo para a solicitação de projetos, previsto no art. 4º.

Art. 7º As solicitações de orientação técnica e de manutenção deverão observar os modelos do Anexo I conforme cada caso.

CAPÍTULO V

DA SOLICITAÇÃO DE AUDITORIA

Art. 8º As solicitações de auditoria deverão ser encaminhadas à STI via memorando, conforme o modelo proposto no Anexo II.

§ 1º As auditorias deverão ser solicitadas pelos chefes de seção ou por um superior de acordo com a abrangência de sua competência.

§ 2º As solicitações de auditoria poderão ser encaminhadas ao diretor-geral para deliberação, a critério da STJ.

CAPÍTULO VI DA PRIORIZAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE MANUTENÇÃO

Art. 9º A priorização das solicitações obedecerá ao estabelecido pelas comissões de usuários e pelo comitê estratégico de TI.

§ 1º As comissões definirão a ordem de prioridade das demandas sob sua competência, classificando-as como de alta, média ou baixa prioridade.

§ 2º Em caso de conflito entre as comissões de usuários, o comitê estratégico de TI consolidará a ordenação e definirá a prioridade entre as diversas comissões.

§ 3º As comissões de usuários poderão, de forma discricionária, modificar a ordenação das prioridades que tiverem definido.

§ 4º Caso as comissões não priorizem suas solicitações, caberá ao comitê estratégico de TI fazê-lo.

§ 5º As solicitações do tipo manutenção corretiva de severidade “ação imediata” precederão qualquer outro tipo de solicitação, devendo ser paralisados os serviços atribuídos aos técnicos necessários até que o serviço prejudicado se restabeleça.

Art. 10. Para os aplicativos/módulos de uso exclusivo de ministros e dos respectivos gabinetes, a priorização das solicitações será definida pela comissão de usuários de gabinetes de ministro.

Parágrafo único. À comissão de gabinetes de ministros não se aplicam os §§ 2º e 4º do art. 9º.

Art. 11. O presidente do Tribunal poderá, de forma discricionária, modificar a priorização de qualquer solicitação.

CAPÍTULO VII DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 12. Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro ARI PARGENDLER

REVOGADO



ANEXO I
MODELO DE SOLICITAÇÃO

Orientação Técnica

Solicitação	Orientação Técnica
Prioridade	(imediata, alta, média, baixa)
Descrição	(descrição detalhada da orientação, informando o serviço ou o aplicativo, o módulo e a funcionalidade alvo da orientação técnica)

Manutenção Corretiva

Superior Tribunal de Justiça

DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO

Edição nº 1106 - Brasília, Disponibilização: Segunda-feira, 06 de Agosto de 2012 Publicação: Terça-feira, 07 de Agosto de 2012

Solicitação	Manutenção Corretiva
Prioridade	(imediata, alta, média, baixa)
Descrição	(descrição detalhada da manutenção corretiva, informando o serviço ou o aplicativo, o módulo e a funcionalidade alvo da manutenção)

Manutenção Evolutiva

Solicitação	Manutenção Evolutiva
Prioridade	(imediata, alta, média, baixa)
Descrição	(descrição detalhada da orientação, informando o serviço ou o aplicativo, o módulo e a funcionalidade alvo da orientação técnica)

Acesso ao Sistema

Solicitação	Concessão/Revogação de Acesso
Prioridade	(imediata, alta, média, baixa)
Sistema	(nome do(s) sistema(s))
Módulo	(nome do(s) módulo(s) do sistema)
Usuário	(matrícula e nome do usuário que terá concessão/revogação de acesso)
Demandante	(matrícula e nome do titular de unidade que solicita a concessão/revogação de acesso para o usuário)

ANEXO II

MODELO DE MEMORANDO DE SOLICITAÇÃO DE AUDITORIA

REVOGADO

Superior Tribunal de Justiça

DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO

Edição nº 1106 - Brasília, Disponibilização: Segunda-feira, 06 de Agosto de 2012 Publicação: Terça-feira, 07 de Agosto de 2012

Memorando n. /Sigla da unidade

Brasília, de de 2012.

Ao Senhor Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Assunto: Solicitação de auditoria

Formalizco a solicitação de auditoria, prestando as necessárias informações conforme o quadro abaixo:

Informações	Descrição
Prioridade	(pode esperar, pouco urgente, urgente, muito urgente, ação imediata)
Descrição	(o que deve ser feito)
Justificativa	(por que deve ser feito)

Atenciosamente,